



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores
del Programa Nacional de Infraestructura Educativa**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. José Ramón Panduro Rios

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración

PERÚ - 2016

Jurado

.....

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente

.....

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Secretario

.....

Dra. Galia Susana Lescano López
Vocal

Dedicatoria

A mi querida esposa Silvia, a mis amados hijos José Adriano y Jesús Valentino quienes constituyen mi fortaleza para el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

A los asesores de la Universidad
César Vallejo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Ramón Panduro Rios, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Postgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 5 de marzo de 2016.

José Ramón Panduro Rios

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores del programa nacional de infraestructura educativa.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores del programa nacional de infraestructura educativa, con una población finita de 736 trabajadores y una muestra de 252.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción se describe el problema de investigación, justificación, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como la fundamentación científica de las variables manejo de conflictos y clima laboral, en la segunda sección se presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección la discusión del tema, en la quinta sección se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en la sexta sección exponen las recomendaciones y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y por último se colocan los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Contenidos

	Página
Página del jurado	Ii
Dedicatoria	Iii
Agradecimiento	Iv
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	Vi
Contenidos	Vii
Lista de tablas	Ix
Lista de figuras	Xi
Resumen	Xii
Abstract	Xiii
 I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	23
1.3. Justificación	53
1.4. Problema	54
1.5. Hipótesis	58
1.6. Objetivos	59
 II. Marco metodológico	
2.1. Variables	62
2.2. Operacionalización de las variables	65
2.3. Metodología	68
2.4. Tipo de estudio	68

2.5. Diseño	69
2.6. Población, muestra y muestreo	70
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
2.8. Métodos de análisis de datos	75
2.9. Aspectos éticos	75
Capítulo 3. Resultados	77
Capítulo 4. Discusión	91
Capítulo 5. Conclusiones	100
Capítulo 6. Recomendaciones	103
Capítulo 7. Referencias	106
Capítulo 8. Apéndices	114

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable manejo de conflictos	66
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable clima laboral	67
Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
Tabla 4. Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	74
Tabla 5. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	74
Tabla 6. Niveles de confiabilidad	75
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos	78
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos por dimensión	79
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de clima laboral	80
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de clima laboral por dimensión	81
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el manejo de conflictos y el clima laboral	83
Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y el clima laboral	84

Tabla 13.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la autorrealización	85
Tabla 14.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y el involucramiento laboral	86
Tabla 15.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la supervisión	87
Tabla 16.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la comunicación	88
Tabla 17.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y las condiciones laborales	89

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional	70
Figura 2. Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos	78
Figura 3. Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos por dimensión	79
Figura 4. Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de clima laboral	80
Figura 5. Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de clima laboral por dimensión	82
Figura 6. Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el manejo de conflictos y clima laboral	83

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores del programa nacional de infraestructura educativa, en el año 2016.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 736 trabajadores y la muestra fue 252. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables manejo de conflictos y el clima laboral; se empleó como instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,795 y 0.978 indicándonos una fuerte y alta confiabilidad respectivamente.

Los resultados de la investigación indican que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral de los trabajadores del programa nacional de infraestructura educativa, en el año 2016 ($r=0,839$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Palabras clave: Manejo de conflictos, clima laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Abstract

This research aims to establish the relationship between conflict management and working environment of workers in the national education infrastructure program in 2016.

The research was quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross section. The population consisted of 736 workers and the sample was 252. The survey and data collection technique variables conflict management and the work environment was used; It was used as an instrument the questionnaire. The instruments were subjected to content validity through the trial of three experts with a score of applicable and value reliability was with Cronbach Alpha test with coefficients of 0.795 and 0.978 indicating a strong and high reliability respectively.

The research results indicate that there is a relationship between conflict management and working environment of workers in the national program of educational infrastructure, in 2016 ($r = 0.839$ and $\text{Sig.} = 0.000$).

Keywords: Conflict management, work environment, self-realization, job involvement, monitoring, communication and working conditions.